



MIT SICHERHEIT AUCH EIN ERFOLGSMODELL FÜR DIE ZEIT NACH CORONA

Videokommunikation im Homeoffice

Bereits während des ersten Lockdowns im Frühjahr letzten Jahres schickten viele Unternehmen ihre Angestellt:innen reihenweise ins **Homeoffice**. Mittlerweile ist aus der Not, vom heimischen Wohn- oder Arbeitszimmer aus zu arbeiten, eine Tugend geworden. Mit tiefgreifenden Veränderungen in der Arbeitswelt. Welche Möglichkeiten, aber auch Anforderungen diese neue Arbeitskultur mit sich bringt, zeigt folgender Artikel.

Erlaubten noch vor einem Jahr lediglich 40 Prozent der deutschen Unternehmen die Arbeit von zu Hause aus, ist das Homeoffice im Zuge der Pandemie schon fast zur Routine geworden. Dies belegt u. a. eine Repräsentativumfrage des Bayerischen Forschungsinstituts für Digitale Transformation (bidt). „Wir befinden uns in einem Veränderungsprozess und haben die Chance, die Arbeitswelt von morgen mitzugestalten“, sagt Attikus A. Schacht. Mit dieser Prognose könnte der Geschäftsführer der Schacht Consulting und Experte in Fragen des Kundendialogs in ein Wespennest gestochen haben. Unternehmen wie z. B. Siemens können sich eigenen Angaben nach vorstellen, Homeoffice dauerhaft zumindest für die Hälfte der Belegschaft umzusetzen. Selbst in der Politik hat das Arbeiten in der heimischen Umgebung Hochkonjunktur. „Wir brauchen Homeoffice, wo es nur geht“, forderte Markus Söder mit Vehemenz in der Bundespressekonzferenz vor Weihnachten anlässlich des zweiten Lockdowns. Rund zwei Drittel der Mitarbeiter:innen in den bayerischen Ministerien arbeiten derzeit von zu Hause aus. „Unser Ziel ist es, diese Marke deutlich zu überschreiten“, so der bayerische Ministerpräsident.

Arbeitnehmer:innen lieben Homeoffice

Nicht nur Politik und Unternehmen, sondern auch Arbeitnehmer:innen wollen nach Corona nicht mehr auf ihr Homeoffice verzichten. Rund zwei Drittel sind es laut Studien des Bundesarbeitsministeriums und der Krankenkasse DAK. Demnach nennen Arbeitnehmer:innen als Vorteil der Heimarbeit mit großer Mehrheit die Zeitersparnis, da sie nicht mehr zum Arbeitsplatz pendeln müssen, sowie die bessere Vereinbarkeit von Familie und Beruf. Jede:r zweite Befragte der DAK-Studie gab zudem an, im Homeoffice zufriedener und damit produktiver zu sein.

„Viele Jobs können dank digitaler Technologien zu jeder Zeit und von jedem Ort aus erledigt werden“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder. Als eine der entscheidenden Technologien, die das Homeoffice mehr und mehr etablieren, stuften Expert:innen die Videokommunikation ein. Bereits jetzt ersetzen laut Bitkom rund 95 Prozent der deutschen Unternehmen Präsenztreffen durch Videokonferenzen. Diese Form der Kommunikation bietet hohe Flexibilität bei der zeit- und ortsunabhängigen Arbeitsplatzgestaltung und ist wegen wegfallender Reisen kosteneffizient.

Via Videokommunikation lassen sich Angelegenheiten oft effizienter erledigen, zumal der Bildschirm geteilt und Inhalte direkt geklärt werden können. „Hierfür ist Videokommunikation ein Segen“, sagt Christoph Mosing, Vorstand der Enghouse AG, laut dem Marktforschungsunternehmen Grand View Re-

Die Chance, die Arbeitswelt von morgen mitzugestalten

search einer der weltweiten großen Player im Videomarkt. „Videogestützte Kollaboration und visuelle Kommunikation prägen die Wirtschaft und boomen entsprechend am Markt“, sagt Mosing. Mit Hilfe von virtuellen Konferenzräumen auf geeigneten Plattformen könnten sich Homeoffice-Mitarbeiter:innen persönlich und face to face austauschen, neue Strategien besprechen und Entwicklungen ausarbeiten. Egal, ob die Produktion in München sitzt, der Vertrieb in London und die Geschäftsleitung in Paris. Unternehmen und Organisationen profitieren dabei von der hohen Videoqualität solcher Kollaborationslösungen wie beispielsweise VIDYO von Enghouse, die Sie wahlweise in der Cloud oder On-Premise²¹ nutzen können.

Videokommunikation: Benefits für viele Branchen

Ist die Personalsituation gerade angespannt – beispielsweise wegen der Corona-Pandemie –, können Contact-Center-Agents Kundenanliegen per Video auch vom heimischen Wohnzimmer aus betreuen. Das entspannt die Personallage und auch die Mitarbeiter:innen selbst. Denn die können einerseits zu Hause bleiben, andererseits dennoch ihr Team unterstützen, damit Kund:innen nicht zu lange in Warteschleifen hängen oder gar nicht betreut werden können. Vom Homeoffice aus können Agenten via Videokommunikation einen persönlichen virtuellen Service bieten, somit eine emotionale Kundennähe aufbauen und einen echten Mehrwert herbeiführen. Denn Vertrauen entsteht durch zwischenmenschliche Beziehung und da unterstützt Videokommunikation enorm. So sehen die Agent:innen die Kund:innen, deren Gesicht, die Mimik und Körpersprache. Gleichzeitig geben die Agent:innen ein Image ►►

weiter, über ihr Outfit, ihre Art zu sprechen und ihre Reaktion. Damit können sie bei den Kund:innen Sympathie wecken. Dank videogestützter und persönlicher visueller Beratung entsteht echte Kundenzufriedenheit und Kund:innenbindung.

Videokommunikation in Kombination mit einem Homeoffice-Arbeitsplatz eignet sich bestens für alle Bereiche, bei denen es um die Lösung technischer Probleme geht bzw. für alle Transaktionen, bei denen ein direkter Blickkontakt notwendig ist. Wenn also zum Beispiel Geräte repariert oder installiert werden müssen. Hier ist es viel einfacher, mit einem Videocall das technische Problem in den Griff zu bekommen als über ein langwieriges erklärendes Telefonat. Übrigens für beide Seiten, denn die Berater:innen können den Kund:innen Schritt für Schritt per Sichtkontakt am Gerät demonstrieren, welche Schritte warum und wie erfolgen müssen. In diesem Zusammenhang zu nennen ist hier der Kfz-Bereich, wo die Kund:innen im Notfall direkt von ihrem Auto heraus mit den Servicemitarbeiter:innen (im Homeoffice) kommunizieren können.

Sinnvolle Einsatzmöglichkeiten für Videokommunikation gibt es zudem für den gesamten Bereich des Finanzwesens. Videoberatung ist viel persönlicher als ein reines Telefonat und schafft somit das gerade für diesen Bereich so wichtige Vertrauen. Wenn es um den Abschluss von Verträgen und Darlehen, um Geldanlagen oder Fragen rund ums Girokonto geht, vereinbaren Kund:innen und Berater:innen einen Online-Termin. Während der Beratung per Videokonferenz können relevante Informationen am Bildschirm und für beide Seiten sichtbar aufgerufen werden. Vorteil dieser Beratung: Das Gespräch findet zwar persönlich, aber ortsunabhängig und ohne direkten Kontakt statt – in Corona-Zeiten ein deutlicher Mehrwert für alle Beteiligten.

Einfache Bedienung, hoher Komfort

Systeme für Videokommunikation sollten als One-Click-Lösung nutzbar und geräteunabhängig sein sowie ohne zusätzliche Software auskommen. Interoperabilität und Kommunikationsstandards wie WebRTC²⁰ sowie eine zentral webbasierte Verwaltungsoberfläche dienen der einfachen Handhabung und sollten selbstverständlich sein.

Mit wenig technischem Aufwand und überschaubaren Kosten erleichtern entsprechende Plattformen die

Zusammenarbeit über mehrere Standorte hinweg. Für den videogestützten Kundenservice im heimischen Cloud-Contact-Center bietet Enghouse Interactive die intelligente Videoplattform VIDYO. Diese Technologie ist kompatibel zu Hard- und Software von Drittanbietern und funktioniert in der Cloud oder On-Premise. Mit nur einem Klick können Nutzer:innen der Enghouse-Videolösung direkt von der Website oder App in ein persönliches Gespräch wechseln – ohne Download oder Plug-ins. Diese Lösung erleichtert und erweitert als Videochat die Kommunikation im Homeoffice mit Arbeitskolleg:innen und Kund:innen und garantiert eine hohe Videoqualität. Erforderlich ist lediglich ein Endgerät mit Kamera, womit heutzutage Computer und Mobilgeräte standardmäßig ausgestattet sind. Mit der Lizenz von Enghouse loggen sich Anwender:innen ein und schon kann die virtuelle Konferenz beginnen. Gratis-Testlizenzen für einen Zeitraum von drei Monaten gibt es bis Ende Februar 2021 hier: <https://bit.ly/3mnLQHm>

Datenschutz: Sicherheit ist oberstes Gebot

Kein Unternehmen will, dass Daten „abgefischt“ werden. Vertrauliche Kommunikation und Aufzeichnungen sollen auch vertraulich bleiben – das ist oberstes Gebot. Daher ist bei der Auswahl einer Videokommunikationslösung vor allem eine hohe Sicherheit extrem wichtig. Die Enghouse-Lösung VIDYO wird auf Servern in der Europäischen Union gehostet und geht konform mit der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Die Nichtbeachtung dieser Aspekte könnte zum Stolperstein werden. Denn laut einer aktuellen Repräsentativumfrage des Branchenverbands Bitkom wurde bei jedem zehnten deutschen Unternehmen der Einsatz von Videokommunikation wegen mangelnder Datenschutzkonformität eingeschränkt. Drei Prozent konnten geeignete Videokonferenzsysteme aufgrund von Datenschutzvorgaben nicht verwenden. VIDYO bietet ein datenschutzkonformes Management der übertragenen Informationen (siehe Kasten „VIDYO: Sichere Lösung für Meetings und Team-Kollaboration“).

Nach Meinung von Enghouse-Vorstand Christoph Mosing ist Videokommunikation sicherer als normales Telefonieren, weil seriöse Hersteller von Videokommunikationslösungen in Fragen der Datensicherheit über die notwendigen Kompetenzen verfügen, die auch für die rechtssichere Sprachkommunikation seit langem ►►

VIDYO: Sichere Lösung für Meetings und Team-Kollaborationen

Die Videokommunikation-Lösung VIDYO von Enghouse Interactive verfügt über sehr umfassende Sicherheitsrichtlinien. Folgende Funktionen kontrollieren die korrekte Kommunikation und schützen private Informationen vor unberechtigtem Zugriff und Cyberkriminalität.

Keine Weitergabe von Benutzerdaten an Dritte

- Auf dem Client werden keine Anmeldeinformationen gespeichert.
- Verschlüsselte Token-Technologie für Sitzungssicherheit.
- Passwort-Hashing in der Datenbank.

Lokale Bereitstellung (optional)

- Im Gegensatz zu vielen Mitbewerbern unterstützt VIDYO eine echte lokale Bereitstellung.
- On-Prem-Bereitstellungen bieten ultimative Privatsphäre und Sicherheit für Nutzer:innen, die die vollständige Kontrolle über ihre Videokommunikation benötigen (z. B. Regierungen).
- VIDYO unterhält eine staatliche Richtlinie zur Informationssicherheit, die den Umgang mit Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit von Informationen regelt.

End-to-End-Sicherheit

- SRTP-Medienverschlüsselung.
- FIPS-140-2-zertifizierte Bibliotheken.
- Sichere HTTPS-Anmeldung mit branchenüblicher PKI.
- TLS mit starken Verschlüsselungs-Chiffren zur Signalisierung.

Management von Schwachstellen und potenziellen Bedrohungen

- Der sogenannte VIDYO-Sicherheitsrat tritt regelmäßig zusammen, um die Sicherheitsrichtlinien und -prozesse zu überprüfen und zu aktualisieren sowie potenzielle Bedrohungen und Probleme zu überprüfen.
- Das QA-Team verwendet branchenführende Sicherheits-Scan-Tools wie Nessus von Tenable,



Nexpose von Rapid 7 und eine Vielzahl von Open-Source-OWASP-Tools.

- VIDYO verwendet das Dienstprogramm Qualys SSL Labs von Drittanbietern, um zu qualifizieren, dass seine serverbasierten Lösungen das hohe Sicherheitsniveau erfüllen.

Sichere Cloud für das Gesundheitswesen

- Die VIDYO-Healthcare-Cloud erfüllt die Sicherheitsstandards von Unternehmen/Organisationen aus dem Gesundheitsbereich mit der Verwendung von TLS-, SRTP-, H.235- und AES-128-Bit-Verschlüsselung für Signalisierung und Medien.
- VIDYO speichert weder Gesundheitsinformationen (Protected Health Information, PHI) für Benutzer:innen der Enghouse-Cloud-Dienste für das Gesundheitswesen, noch greift es darauf zu.
- Auf Netzwerkebene sind die Hosting-Einrichtungen von VIDYO SOC-2-konform und rund um die Uhr geschützt, um die gesetzlichen Anforderungen und Best-Practice-Anforderungen zu erfüllen.

vorgeschrieben sind. Zusätzlich, so Mosing, werden die Signale der speziell in der Videokommunikation verwendeten Technologien entsprechend verschlüsselt. Aufgrund seiner hohen Stabilität auch bei schwankenden Netzwerkverbindungen und seiner hohen Sicherheitsstandards ist VIDYO weltweit dort im Einsatz, wo es auf hundertprozentige Vertraulichkeit ankommt wie z. B. in Ministerien, Behörden und Healthcare-Einrichtungen. Behörden wie das amerikanische Verteidigungsministerium oder die indische Regierung setzen auf die Videotechnologie von Enghouse. Die Aufzeichnungen der vertraulichen Konferenzen werden On-Prem auf Regierungsservern gespeichert, sicher vor Zugriffen unbefugter Dritter von außen. Die Kommunikation erfolgt verschlüsselt. Die gesamte Infrastruktur der Videokommunikationslösung liegt ausschließlich in regierungseigenen Rechenzentren.

Veränderte Arbeitswelt erfordert Umdenken

Videokommunikation und Homeoffice sind im Zuge der Pandemie zum Alltag geworden. Unternehmen und Organisationen pflegen in virtuellen Meetings die Teamarbeit. Für Politiker:innen sind Videokonferenzen mittlerweile ein nicht mehr wegzudenkendes Werkzeug im Krisenmanagement geworden. Mit der Videokommunikation verändert sich aber auch die Welt der Arbeit.

So zeigen Studien, dass Videokommunikation Mitarbeiter:innen im Rahmen der Remote-Arbeit eine stärkere emotionale Verbundenheit vermittelt als reine Telefonie. Übertreffen lässt sich dieses Gefühl nur noch durch persönliche Gespräche. Da im Homeoffice die Arbeit von der physischen Präsenz des Menschen entkoppelt ist, kann der persönliche Charakter der Videokommunikation den Erfolg des produktiven Arbeitens im Homeoffice positiv beeinflussen.

Nicht zu vergessen: Sehr viele Beschäftigte müssen sich zunächst mit der Situation arrangieren, völlig alleine von zu Hause aus zu arbeiten. Nach Erkenntnissen der Universität Trier sind beispielsweise sozial orientierte Menschen nicht sehr gerne alleine und können daher auch weniger leistungsfähig sein. Generell kommt hinzu, dass derzeit rund 50 Prozent der Angestellten wenig Erfahrung mit der Arbeit fern vom gewohnten Büro haben, so eine Studie der Universität Konstanz. Die meisten von ihnen, rund 80 Prozent, erwarten auch im Homeoffice individuelle Betreuung

von ihren Vorgesetzten. „Gerade in der Pandemie ist es wichtig, dass Führungskräfte ihrer Managementaufgabe gerecht werden und sich um die Mitarbeiter:innen im Homeoffice kümmern“, sagt die Organisationsforscherin Sophia Zimmermann von der Uni Konstanz. Denn je klarer die Zielvorgaben seien und je mehr Einzelgespräche geführt würden, desto höher sei das Engagement der Mitarbeiter:innen im Homeoffice.

Stichwort: Führung auf Distanz. Laut einer Studie der Universität Köln fühlen sich 60 Prozent der Befragten von ihren Vorgesetzten im Rahmen der häuslichen Arbeit alleingelassen. „Viele Chefinnen und Chefs haben das Homeoffice als Arbeitsmöglichkeit nicht vorgelebt oder sind selbst mit den Arbeitsabläufen nicht vertraut“, sagt Laura Seinsche von der Uni Köln.

Ein einfach zu installierendes, aber auch sicheres System für Videokommunikation wie VIDYO unterstützt Führungskräfte beim persönlichen und regelmäßigen Austausch mit den Mitarbeiter:innen. Diese Art der Kommunikation von Angesicht zu Angesicht motiviert nicht nur, sondern schafft auch Vertrauen.

Enormen Aufschwung dürfte die Videokommunikation durch jüngere Arbeitnehmer:innen erfahren. Die Millennials²², aber auch schon die Generation Z²³, treten vermehrt in den Arbeitsmarkt ein und nutzen diese Tools ganz selbstverständlich und intuitiv. Gerade international agierende Unternehmen sind gut beraten, ihre Arbeitsweise entsprechend zu ändern. „Unternehmen, die sich gegen die neue Arbeitswelt sträuben, werden in fünf Jahren keine Bewerber:innen mehr haben“, prognostiziert die Homeoffice-Expertin Teresa Bauer. Personaler:innen empfehlen daher dringend, Recruiting-Gespräche per Videokonferenz zu führen – die besten Kandidat:innen erwarten eine Unternehmenskommunikation mit hoher Flexibilität und Gestaltungsfreiheit. Unternehmen, die diese Kultur der Zusammenarbeit neu leben, könnten als Gewinner aus der Pandemie gehen und für den Arbeitsmarkt bestens gerüstet sein. ■



DÖRTHE RECKHAUS

Marketing Manager
Enghouse Interactive

www.enghouseinteractive.de